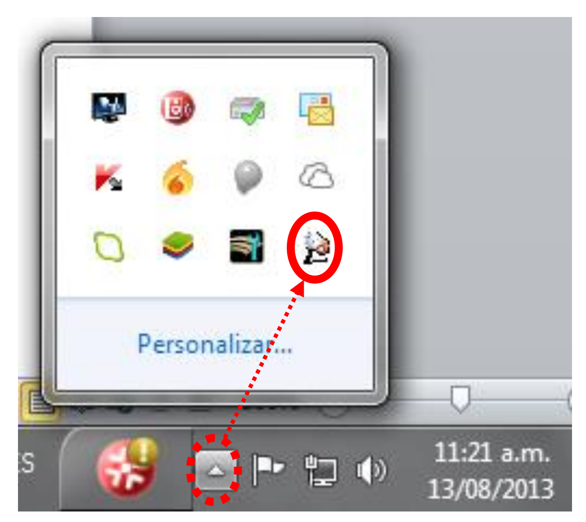
MANUAL DE USUARIO

"REQUERIMIENTO DE SOPORTE TECNICO A TRAVÉS DEL SISTEMA DISCOVERY"

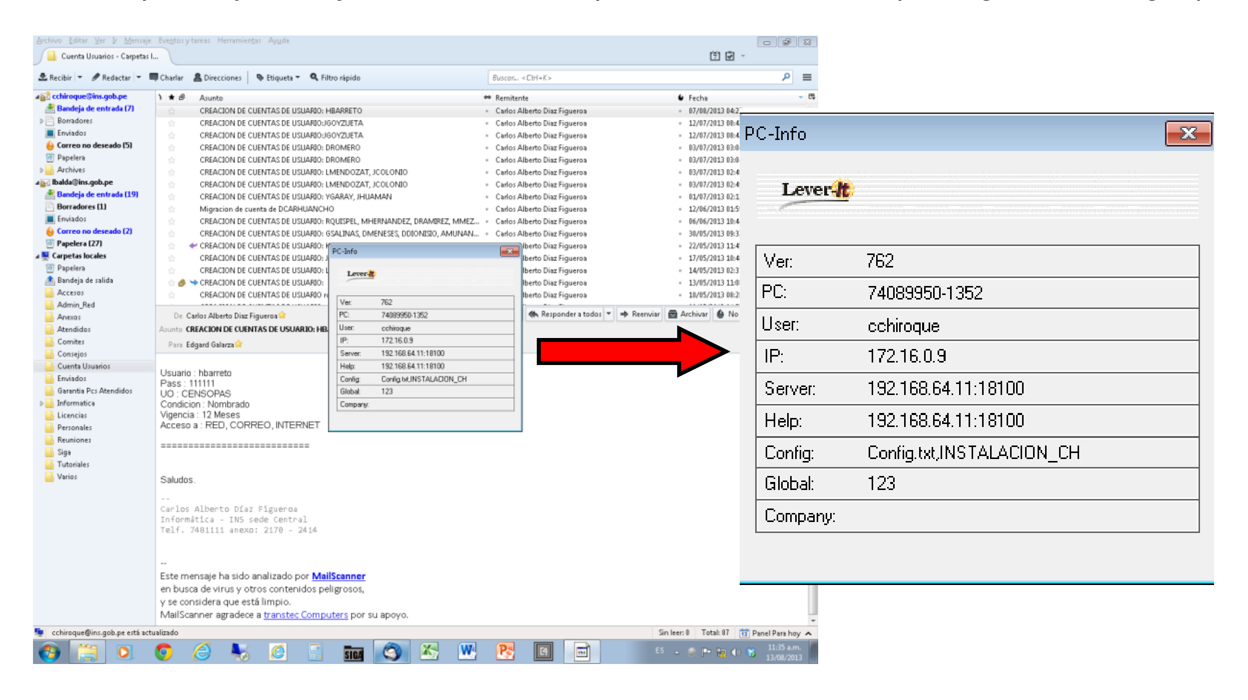
Cada usuario tiene instalado en su maquina el Sistema Discovery el cual es identificado por el logo que se indica en el **círculo rojo** en la parte inferior derecha de su maquina.



Si este icono no está visible, se deberá dar click con el mouse a la flechita que se encuentra en la parte inferior derecha (tal como se muestra en la siguiente imagen) y automáticamente se desplegará un menú de iconos escondidos por el sistema.



Luego de haberle dado doble click al icono del discovery, le aparecerá una pequeño recuadro (ventana) con información importante para el personal de soporte que lo ayudará durante el proceso de atención (ver siguiente imagen)



La información que le solicitará el personal de soporte de ese recuadro será el nombre de la PC (segunda línea en el recuadro) y/o el IP (cuarta línea en el recuadro). Normalmente esta información es solicitada cuando ustedes han generado un reporte o incidencia para que sea atendida remotamente por personal de la Oficina de Informática.

PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE SOPORTE TECNICO

Para poder generar un reporte o solicitud de soporte técnico deberán de ingresar a cualquiera de los dos enlaces que se indican a continuación:

http://192.168.64.4/ClienteSD/

http://192.168.64.11/ClienteSD/

Cabe indicar que para poder ingresar a este link no es necesario contar con salida a internet. De lo contrario hacer la solicitud desde otra PC.

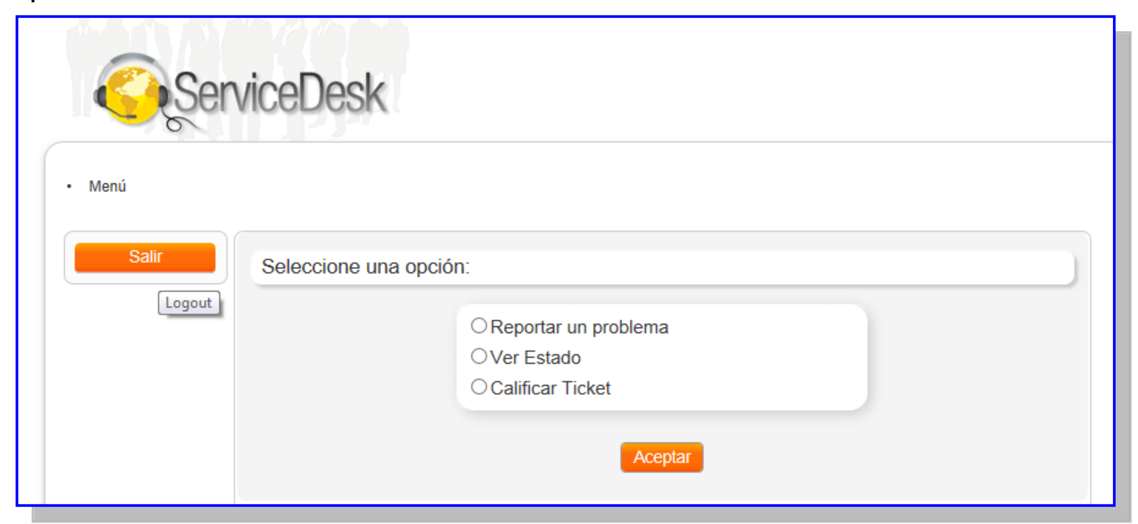
Una vez ingresado a cualquiera de los dos link aparecerá la siguiente pantalla en donde deberán de colocar lo siguiente:

ID de empleado : (DNI del trabajador que solicita el soporte)
Password : (DNI del trabajador que solicita el soporte)



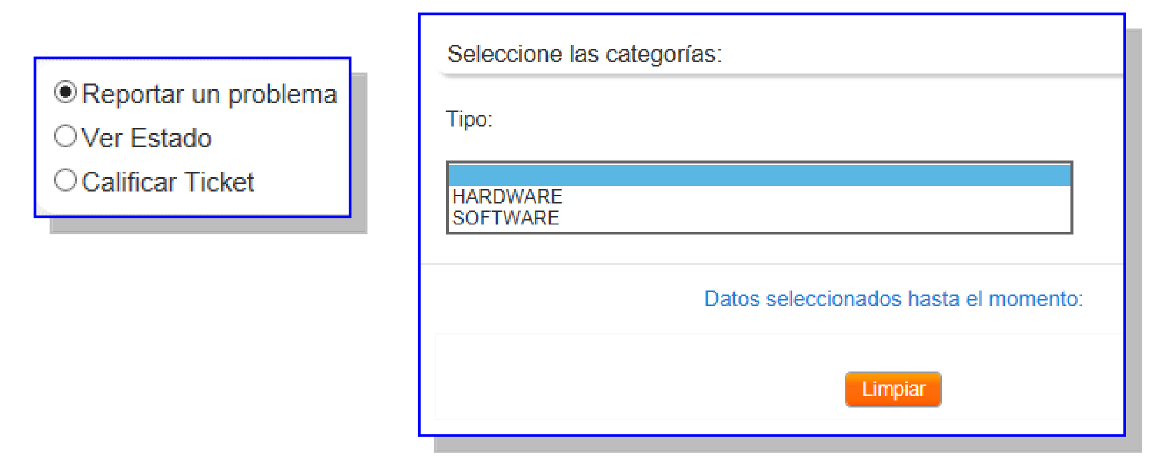
Si luego de colocar su DNI en ambos recuadros no llega a ingresar al sistema, se recomienda comunicarse con personal de la Oficina de Informática del centro donde labora.

Luego de haber ingresado al sistema le aparecerá el siguiente menú de opciones:

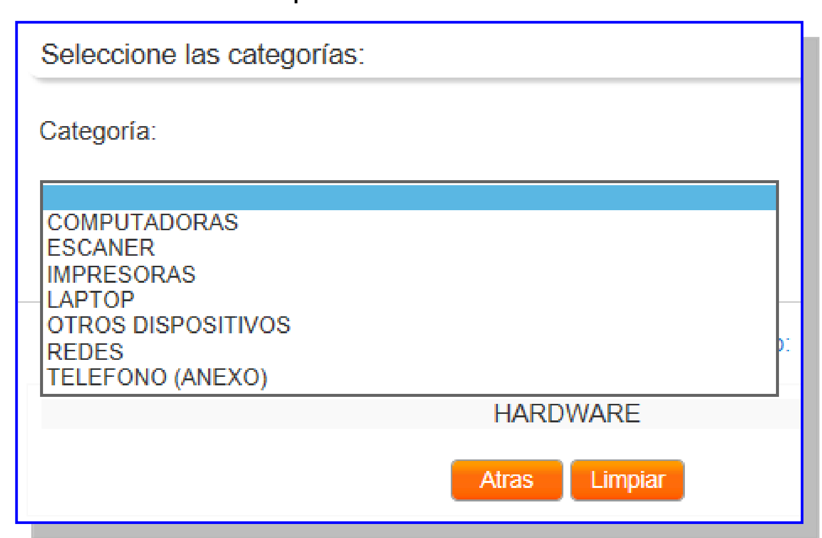


- Reportar un problema
- Ver Estado
- Calificar Ticket

Primero trabajaremos con la opción de cómo REPORTAR UN PROBLEMA. Para ello marcamos el círculo de "***Reportar un Problema***" y presionamos ACEPTAR. Seguidamente nos aparecerán las opciones de HARDWARE O SOFTWARE

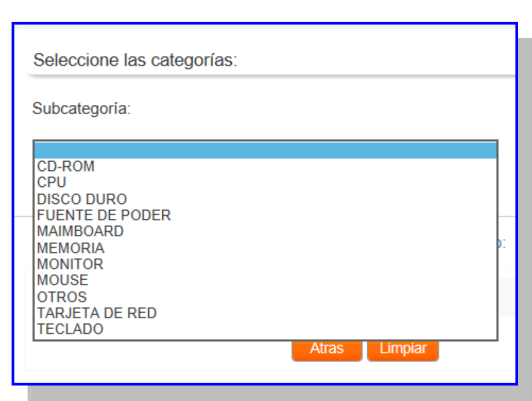


HARDWARE Presionando o escogiendo esta opción se desplegará otro menú que nos mostrará otras opciones:

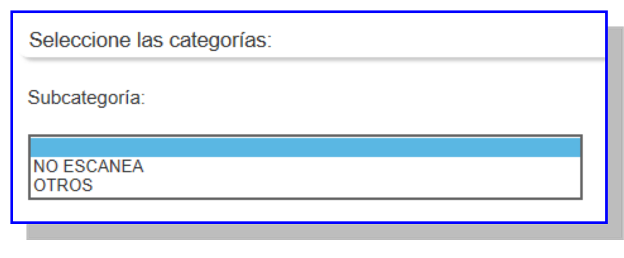


Por cada una de las opciones existentes en el **Menú de HARDWARE** se desplegarán otros Sub Menús:

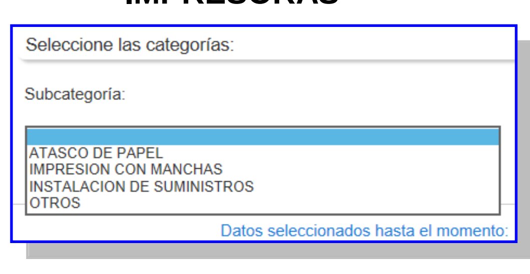
COMPUTADORAS



ESCANER



IMPRESORAS



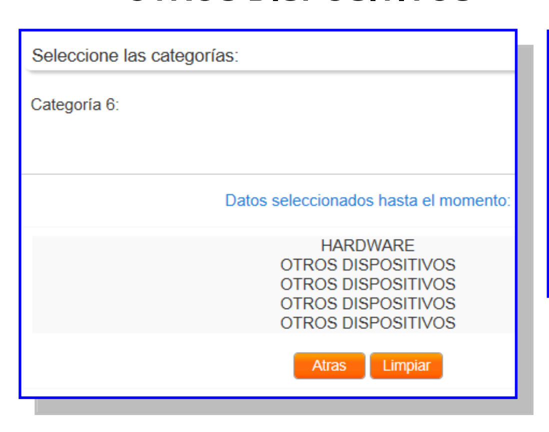
LAPTOP

Seleccione las categorías:

Subcategoría:

CARGADOR
CD-ROM
DISCO DURO
PANTALLA
TECLADO

OTROS DISPOSITIVOS



REDES

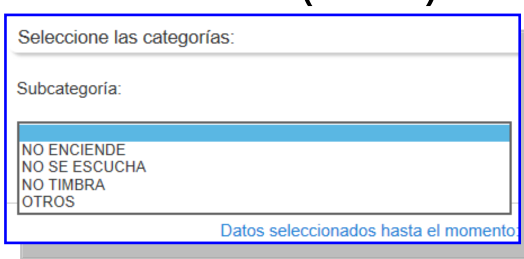
Seleccione las categorías:

Subcategoría:

OTROS
PUNTOS DE RED
RED INHALAMBRICA

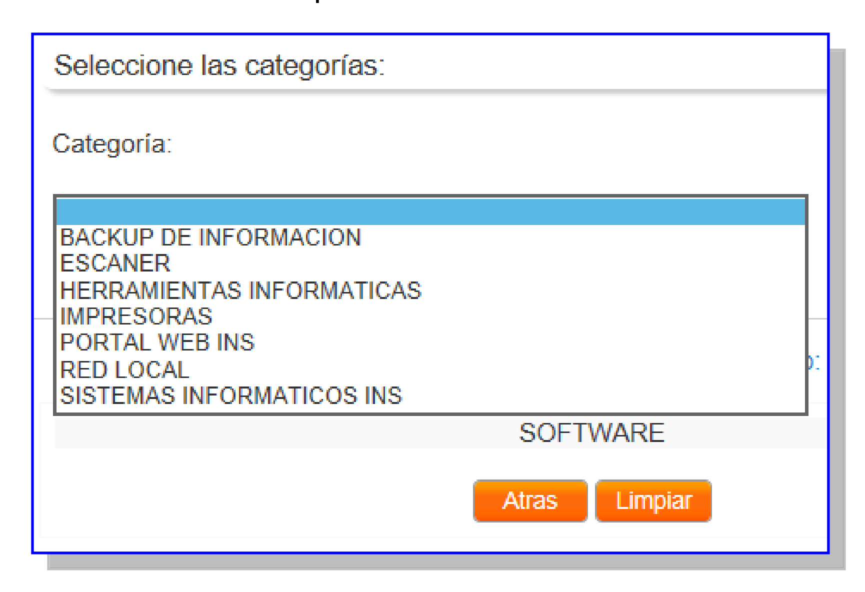
Datos seleccionados hasta el momento:

TELEFONO (ANEXO)



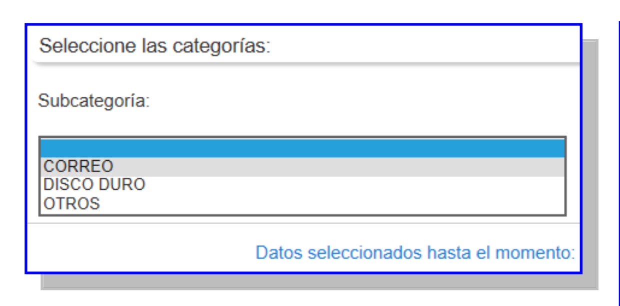
Dependiendo del tipo de requerimiento, usted deberá de escoger la opción que se adecúe a su problema. Si su problema no estuviera identificado en ese menú deberá de escoger la opción **OTROS DISPOSITIVOS**.

SOFTWARE Presionando o escogiendo esta opción se desplegará otro menú que nos mostrará otras opciones:

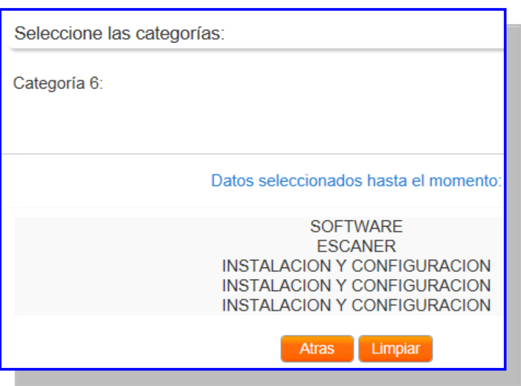


Igual que en el Menú anterior, desplegando **SOFTWARE** aparecerán otros Sub Menús:

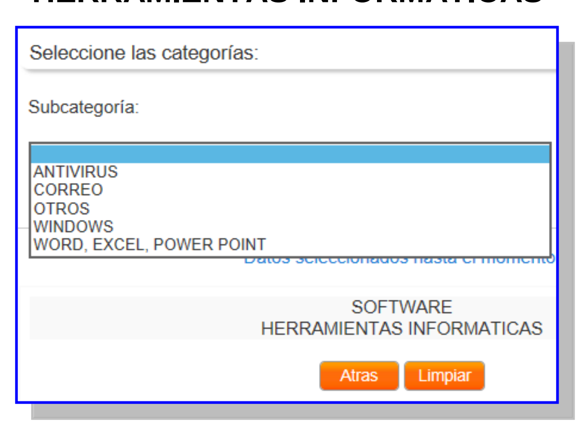
BACKUP DE INFORMACION



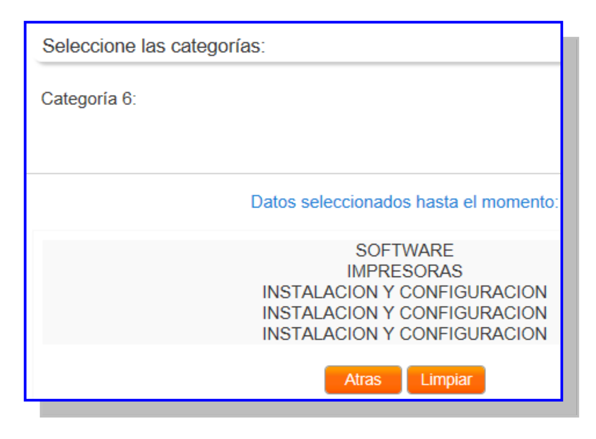
ESCANER



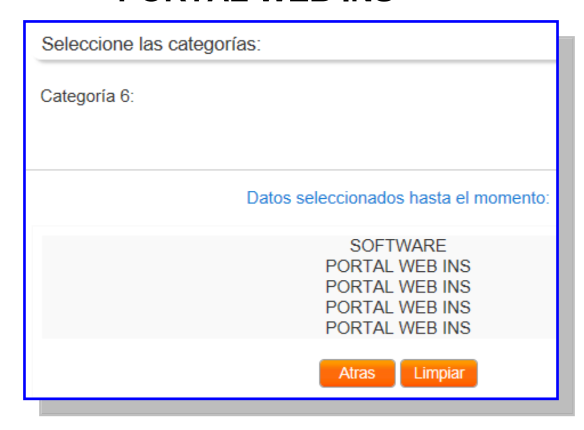
HERRAMIENTAS INFORMATICAS



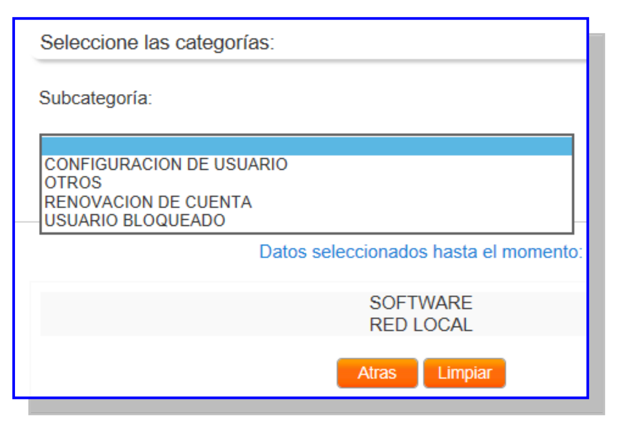
IMPRESORAS



PORTAL WEB INS

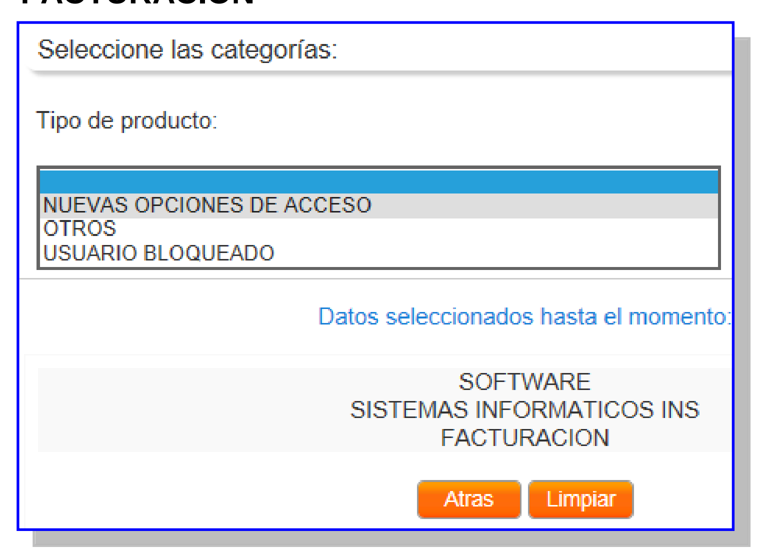


RED LOCAL

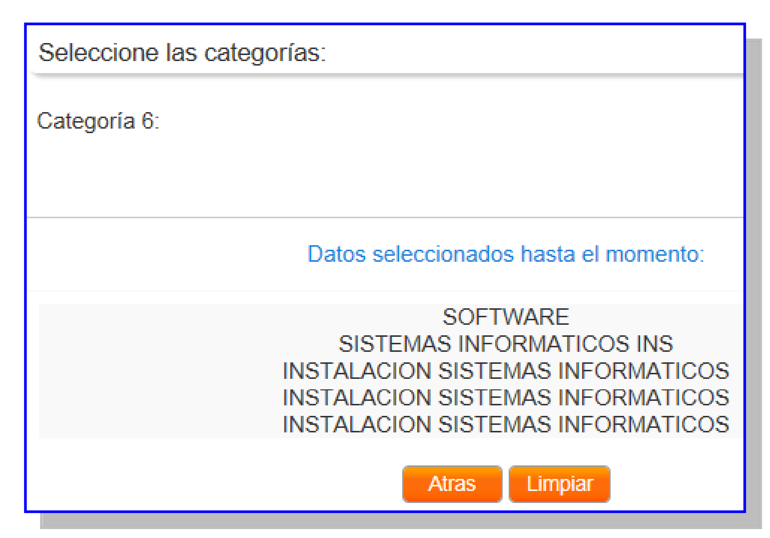


SISTEMAS INFORMATICOS INS

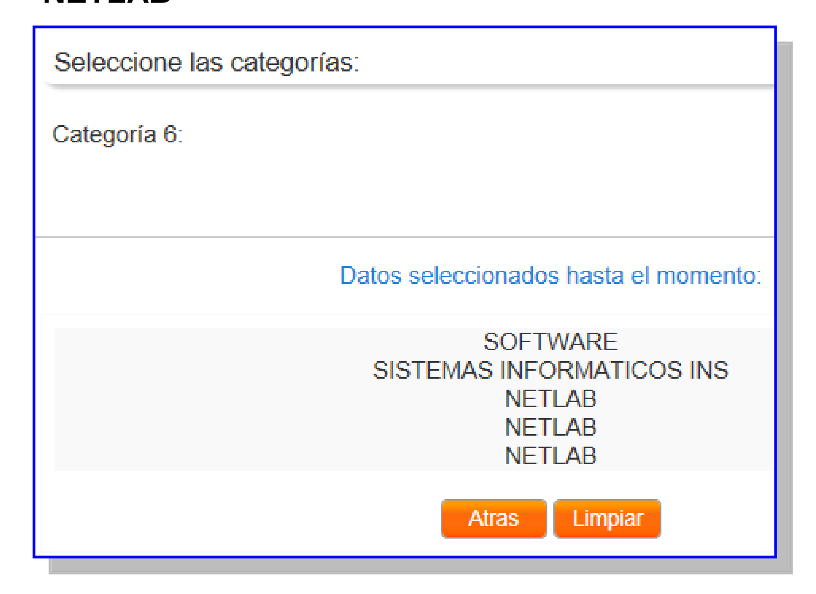
FACTURACION



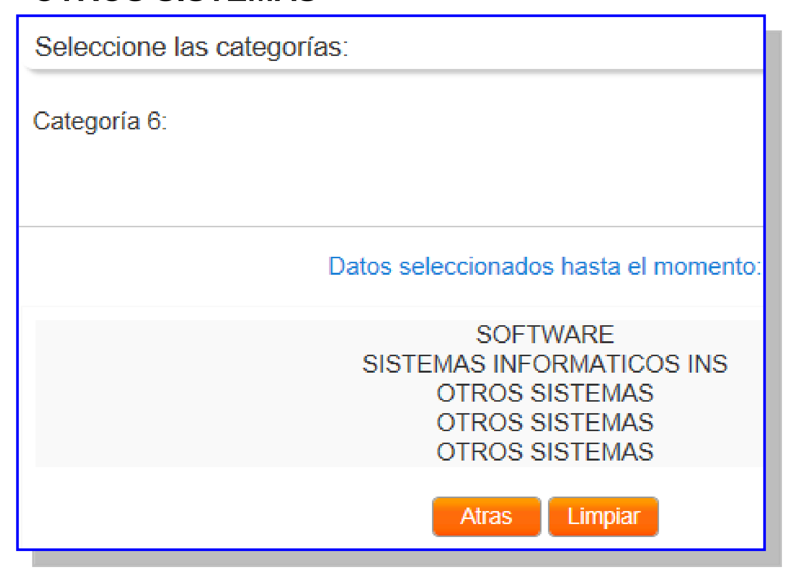
INSTALACION SISTEMAS INFORMATICOS



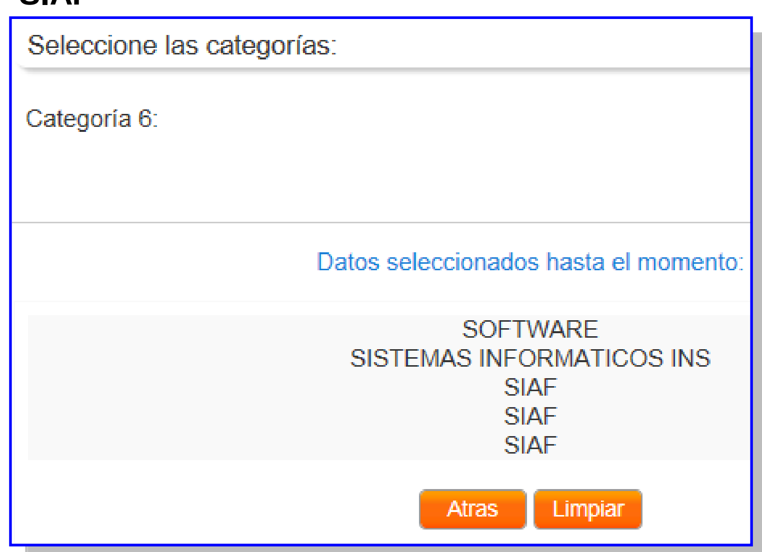
NETLAB



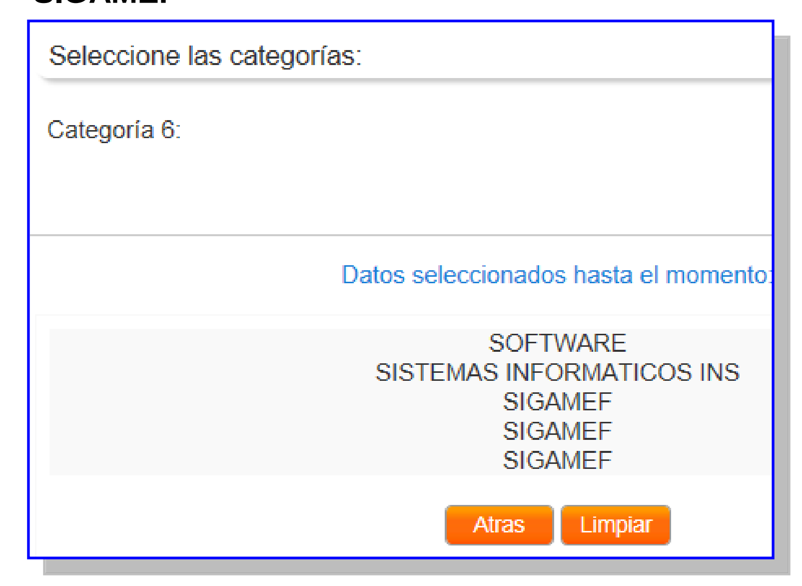
OTROS SISTEMAS



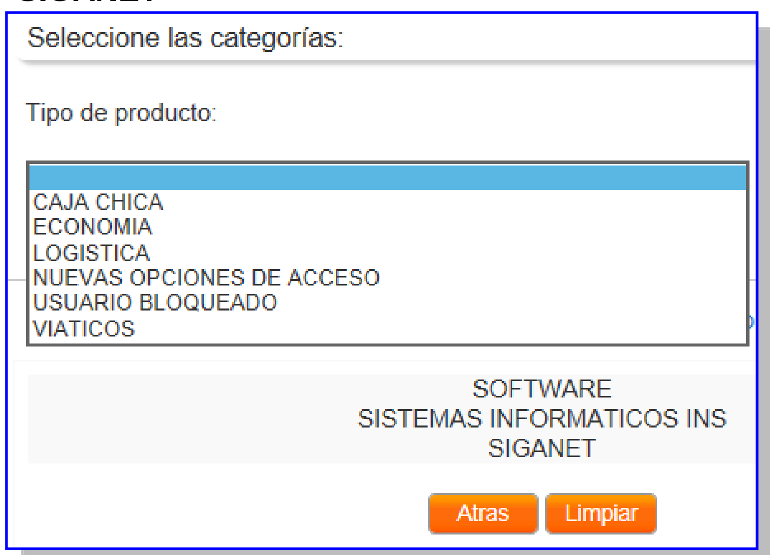
SIAF



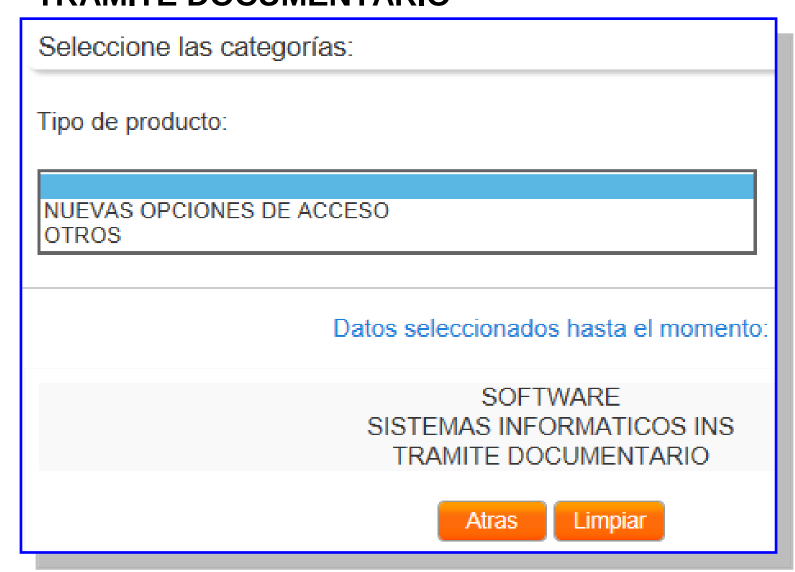
SIGAMEF



SIGANET



TRAMITE DOCUMENTARIO

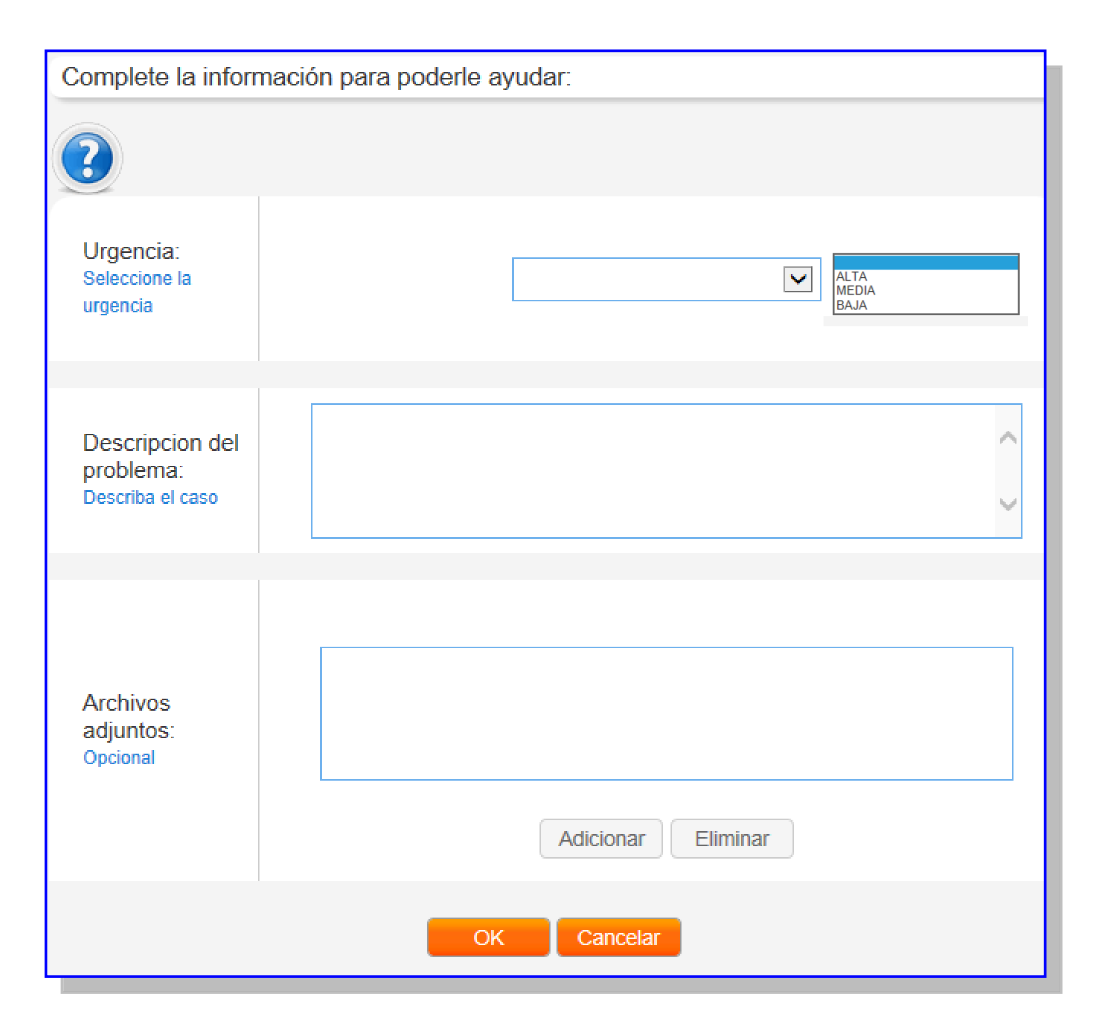


Luego de escogidas todas las opciones para la generación de su reporte aparecerán unas palabras en color azul preguntando si “Son los datos correctos?”. Al lado de esta frase aparecerán las opciones de SI o NO (ver siguiente figura)



Presionando la opción **NO** nos llevará nuevamente al MENU PRINCIPAL, a fin de ingresar nuevamente las opciones que correspondan a nuestra necesidad.

Presionando la opción **SI** nos llevará a un último menú o pantalla en donde colocaremos el nivel o urgencia de la atención (ALTA, MEDIA, BAJA)



Luego podremos escribir una breve “Descripción del problema” para poder facilitar la solución al personal de soporte informático.

Por último, podremos “adjuntar Archivos” (pantallazos) que nos permitan ver mejor el problema reportado.

Finalmente presionamos la opción **OK** y nos aparecerá un número de reporte, tal como se muestra en la siguiente imagen.

ServiceDesk

• Número de reporte

Menú
Regresar

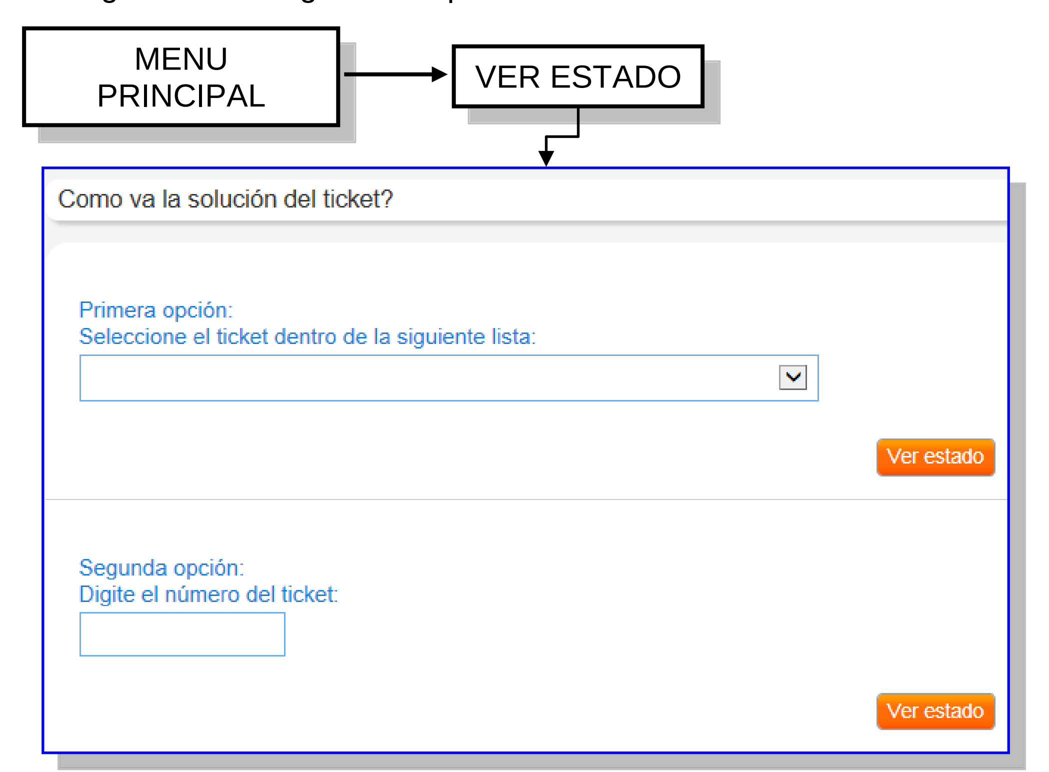
El problema fue reportado. El número de reporte es:

1

Lever IT
A lever to move the world

Luego de generado el reporte, el Sistema DISCOVERY enviará automáticamente un correo a su cuenta institucional (caso de terceros, a su cuenta de correo personal).

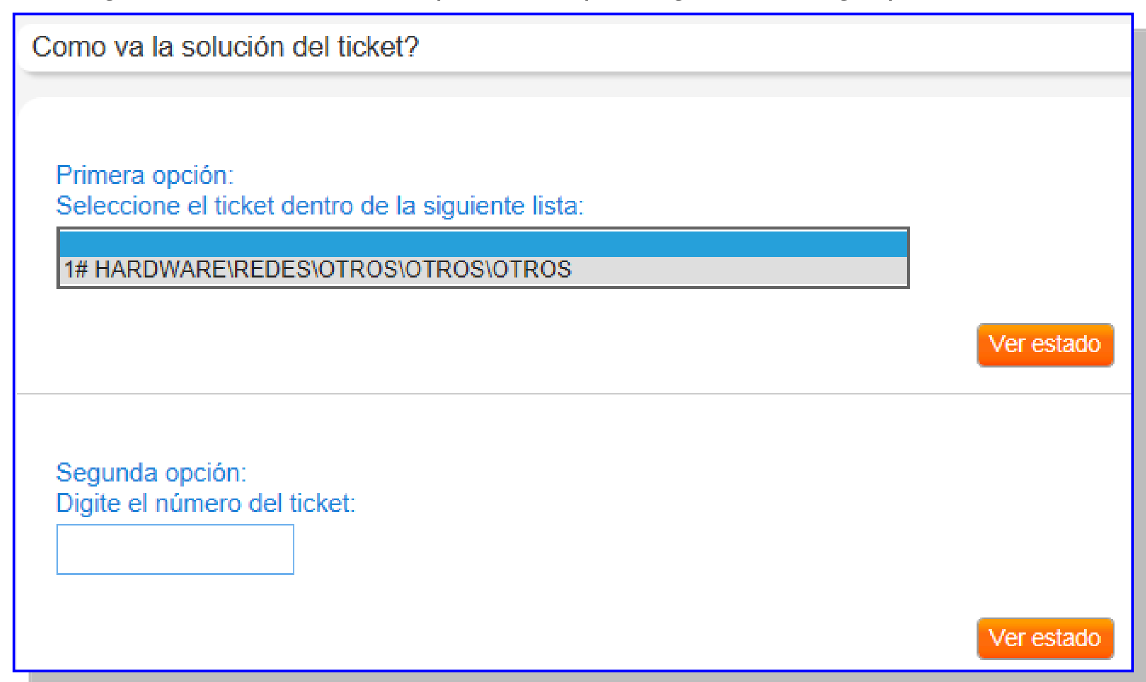
Ahora bien, como segunda opción del Menú Principal tenemos **VER ESTADO**. Esta opción sirve en caso usted quisiera ver o saber el estado de un reporte, a que persona ha sido asignado su caso y o en que situación está. Para ello deberá ingresar a las siguientes opciones:



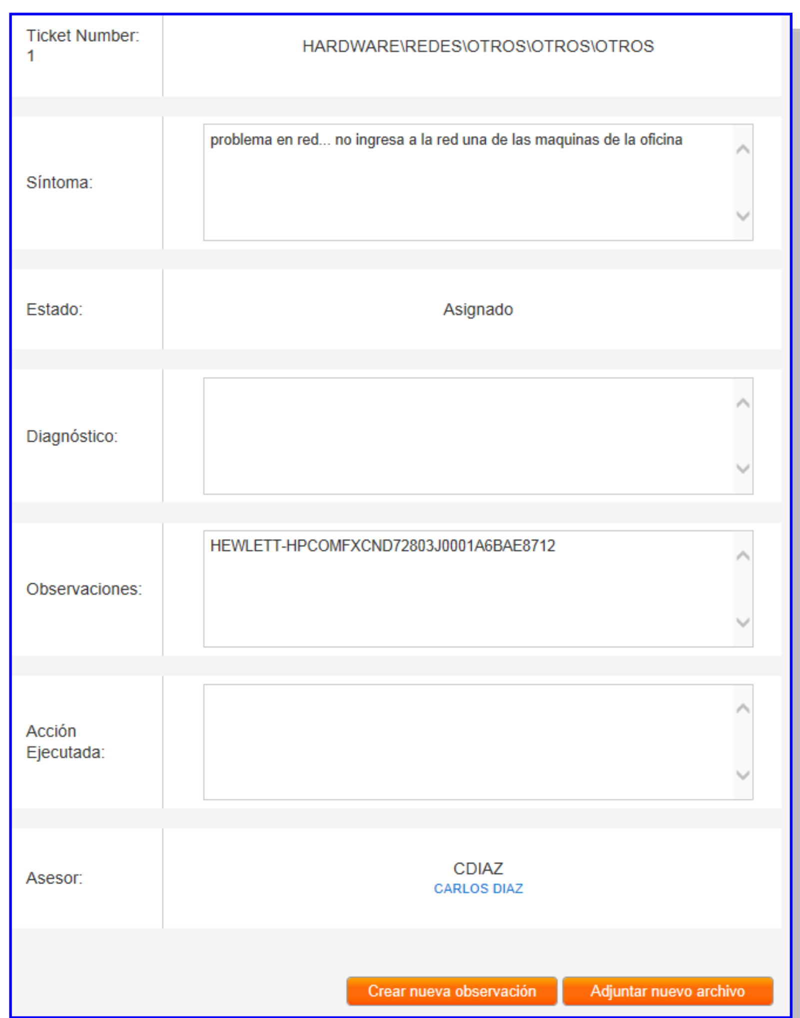
En la imagen anterior se muestran dos opciones:

1ra Opción: Seleccione el ticket dentro de la siguiente lista

Dentro de esta opción le aparecerá todas las incidencias o reportes generados únicamente por usted (Ver siguiente imagen)



Habiendo escogido el reporte deberá presionar el botón **VER ESTADO** y seguidamente nos mostrará la siguiente información:



Si gusta podrá acceder a las opciones que le aparecen en la parte inferior:
Crear una nueva observación y Adjuntar nuevo archivo.

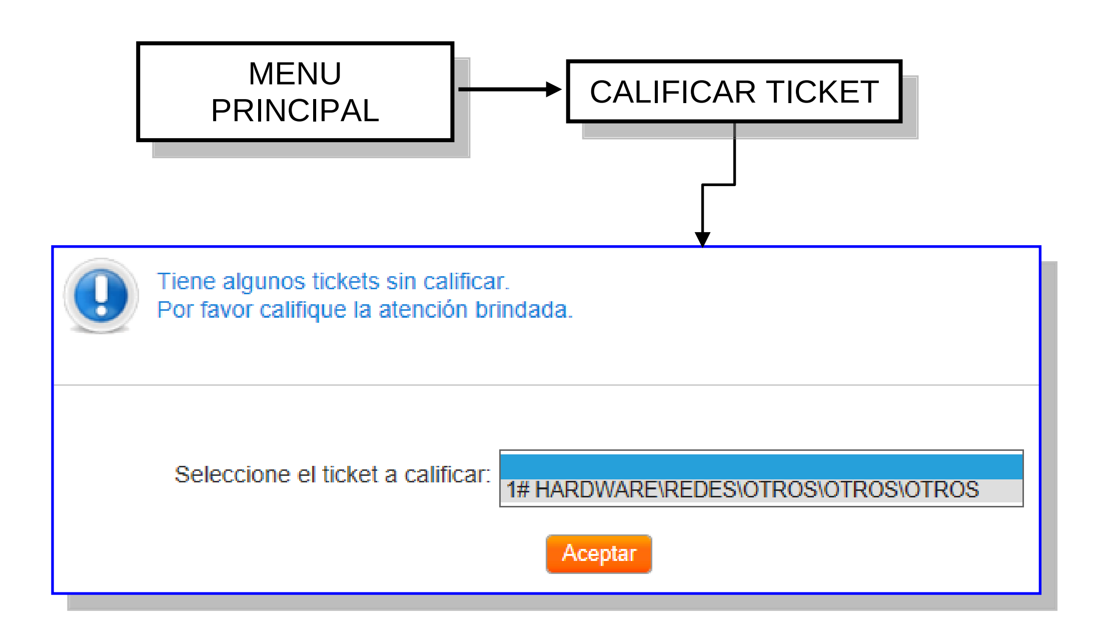
2da Opción: Digite el número del ticket

En esta segunda opción, usted podrá ver cualquier número de ticket o reporte generado dentro del sistema, incluso aquellos que no han sido generados por usted. Basta solo con saber el número de reporte que quiere consultar y podrá averiguar el estado del mismo.

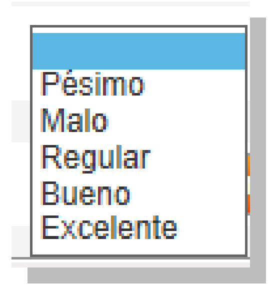
Ahora veremos la última de las opciones que se encuentra en el Menú Principal denominada **CALIFICAR TICKET**

Si alguno de los casos reportados por usted ya hubiera sido atendido, éste deberá de ser calificado según se muestra en la siguiente figura.

Para ello deberá **Seleccionar el ticket a calificar**



Y luego procederá a calificar el ticket según los rangos establecidos:



Ticket Number: 1	HARDWARE\REDES\OTROS\OTROS\OTROS
Síntoma:	problema en red... no ingresa a la red una de las maquinas de la oficina
Estado:	Terminado, falta calificar
Diagnóstico:	<21/08/2013 02:14:03 p.m.>:problema resuelto, cabe de red desconectado
Observaciones:	HEWLETT-HPCOMFXCND72803J0001A6BAE8712
Acción Ejecutada:	<21/08/2013 02:14:03 p.m.>:se conecto cable nuevo
Asesor:	JBARRANTES JAIME BARRANTES
Por favor califique el ticket:	Pésimo Malo Regular Bueno Excelente Enviar
Si la solución no es satisfactoria:	No permitir cerra

Ahora bien, si el usuario no está conforme con la solución y no es satisfactoria, podrá optar por no cerrar el ticket presionando la opción **NO PERMITIR CERRAR**. Automáticamente el sistema lo llevará a una nueva pantalla en donde usted deberá indicar las razones por las cuales **el ticket no debe ser cerrado.** De esta forma el ticket será reabierto nuevamente dentro del sistema para que el personal de soporte revise nuevamente el caso y actúe según lo que usted ha colocado como observación.

Ticket Number: 1	Tema: HARDWARE\REDES\OTROS\OTROS\OTROS
Descripcion del problema:	problema en red... no ingresa a la red una de las maquinas de la oficina
Estado:	SI ASIGNADO
Diagnóstico:	<21/08/2013 02:14:03 p.m.>:problema resuelto, cabe de red desconectado
Observaciones anteriores:	HEWLETT-HPCOMFXCND72803J0001A6BAE8712
Acción ejecutada:	<21/08/2013 02:14:03 p.m.>:se conecto cable nuevo
Porque el ticket no debe ser cerrado?	
	Enviar

Porque el ticket no debe ser cerrado?	
	Enviar

Ticket pendiente por calificar

Si el usted ingresa nuevamente al sistema y tiene algún ticket pendiente por calificar, le aparecerá como primera pantalla la que se muestra en la siguiente imagen.



Para ello deberá calificar el ticket y una vez registrada su calificación el sistema lo llevará automáticamente al **MENÚ PRINCIPAL** y podrá escoger la opción que considere.